

PANDORA

FAQ

Zakupy przez aplikację WhatsApp

1. Czym są Zakupy przez aplikację WhatsApp?

W związku z zaistniałą sytuacją pandemiczną, aby dbać o poczucie bezpieczeństwa naszych Klientów, została wprowadzona nowa oferta *Zakupy przez aplikację WhatsApp* w wybranych Salonach. Pozwoli ona dokonać zakupu, za pośrednictwem aplikacji WhatsApp, w konsultacji z naszym Pracownikiem.

2. W których Salonach będę mógł dokonać zakupu przez aplikację WhatsApp?

Zostały wybrane następujące Salony:

Lp.	Lokalizacja	Ulica	Kod pocztowy	Miasto
1	C.H. Sfera	Ul. Mostowa 5	43-300	Bielsko-Biała
2	C.H. Agora	Ul. Kościuszki 1	41-902	Bytom
3	C.H. Galeria Jurajska	Al. Wojska Polskiego 207	42-202	Częstochowa
4	C.H. Galeria Bałtycka	Al. Grunwaldzka 141	80-264	Gdańsk
5	C.H. Matarnia	Ul. Złota Karczma 26	80-298	Gdańsk
6	Forum Gdańsk	Ul. Targ Sienny 7	80-806	Gdańsk
7	C.H. Klif Gdynia	Al. Zwycięstwa 256	81-525	Gdynia
8	C.H. Riviera	Ul. Kazimierza Górskiego 2	81-304	Gdynia
9	C.H. Janki	Ul. Mszczonowska 3	05-090	Janki
10	C.H. Silesia	Ul. Chorzowska 107	40-101	Katowice
11	C.H. Galeria Katowicka	Ul. 3 Maja 30	40-097	Katowice
12	C.H. Libero	Ul. Kościuszki 229	40-600	Katowice
13	C.H. Korona	Ul. Warszawska 26	25-312	Kielce
14	C.H. Galeria Krakowska	Ul. Pawia 5	31-154	Kraków
15	Kraków Grodzka	Ul. Grodzka 38	31-358	Kraków
16	C.H. Bonarka	Ul. Kamieńskiego 11	30-644	Kraków
17	C.H. Serenada	Ul. Bora Komorowskiego 41	31-876	Kraków
18	C.H. Plaza	Ul. Lipowa 13	20-020	Lublin
19	C.H. Manufaktura	Ul. Karskiego 5	91-071	Łódź
20	C.H. Port Łódź	Ul. Pabianicka 245	93-457	Łódź
21	C.H. Galeria Łódzka	Al. Piłsudskiego 15/23	90-307	Łódź
22	C.H. Designer Outlet	Ul. Puławska 42E	05-500	Piaseczno
23	C.H. Posenania	Ul. Pleszewska 1	61-136	Poznań
24	C.H. Galeria Słoneczna	Ul. Bolesława Chrobrego 1	26-609	Radom
25	C.H. Millenium Hall	Ul. Kopisto 1	35-315	Rzeszów
26	C.H. Galeria Rzeszów	Ul. Piłsudskiego 44	35-001	Rzeszów
27	C.H. Galeria Mokotow	Ul. Wołoska 12	02-675	Warszawa
28	C.H. Blue City	Al. Jerozolimskie 179	02-222	Warszawa
29	C.H. Atrium Promenada	Ul. Ostrobramska 75	04-175	Warszawa
30	C.H. Arkadia	Al. Jana Pawła II 82	00-175	Warszawa
31	C.H. Złote Tarasy	Ul. Złota 59	00-120	Warszawa
32	C.H. Wola Park	Ul. Górczewska 124	01-460	Warszawa
33	C.H. Sadyba Best Mall	Ul. Powsińska 31	02-903	Warszawa
34	C.H. Atrium Targówek	Ul. Głęboka 15	03-287	Warszawa

35	C.H. Północna	Ul. Światowida 17	03-144	Warszawa
36	C.H. Młociny	Ul. Zgrupowania AK "Kampinos" 15	01-943	Warszawa
37	C.H. Wrocławia	Ul. Sucha 1	50-086	Wrocław
38	Zakopane Centrum	Ul. Krupówki 47	34-500	Zakopane

3. Jaką mam pewność, że ta oferta jest bezpieczna?

Zarówno bezpieczeństwo naszych Zespołów, jak i Klientów jest dla nas w obecnej sytuacji najważniejsze. Klienci wybierając nową ofertę *Zakupy przez aplikację WhatsApp*, mogą bezpiecznie dokonać zakupu w wybranym Salonie za pośrednictwem aplikacji, bez wychodzenia z domu. Nasze Zespoły zachowują wszelkie wymogi bezpieczeństwa, zapewniając minimalny kontakt Sprzedawcy z Klientem oraz zakupionymi przez niego Produktami.

4. Jakie są obecnie dostępne formy płatności?

Obecnie obowiązuje jedynie płatność poprzez wygenerowany link z platformy Pay By Link:

- a) Płatność elektroniczna kartą kredytową Mastercard, Visa, Maestro
- b) Płatność za pośrednictwem serwisu płatności Dotpay
- c) BLIK

5. Czym jest usługa Pay By Link?

Salony wyznaczone w ofercie mają możliwość przeprowadzenia płatności poprzez platformę Pay By Link, która gwarantuje bezpieczną formę płatności za pośrednictwem indywidualnego linku, generowanego podczas składania zamówienia. Jeśli pragniesz dokonać płatności poprzez Pay By Link, poinformuj o tym naszego Pracownika podczas obsługi. Zostaniesz poproszony przez naszego Konsultanta o podanie adresu e-mail w celu wysłania wygenerowanego linku do bezpiecznej płatności. Po otrzymaniu wiadomości mail i kliknięciu w link, zostaniesz poproszony o wypełnienie szczegółów płatności w celu dokonania zakupu. Płatności możesz dokonać kartą debetową lub kredytową (Visa/ MasterCard/ Maestro). Płatność zostanie pobrana po Twoim potwierdzeniu szczegółów płatności. Po dokonaniu płatności, otrzymasz maila potwierdzającego przeprocesowanie płatności oraz zamówienie. Jeśli nie otrzymasz maila zawierającego informację o zaakceptowanej płatności oraz potwierdzenia zakupu w przeciągu kilku godzin od zakończenia obsługi, skontaktuj się z Salonem, w którym dokonałeś zakupu.

6. Jakie są opcje dostawy?

Obecnie dostępne rodzaje dostawy oraz ich koszt:

- a. Odbiór osobisty w punkcie (Salon, w którym dokonano zakupu) - bezpłatny
- b. InPost Paczkomaty – 15 zł
- c. Kurier InPost – 15 zł

7. Jak długo trwa dostawa zamówienia?

Dostawa zamówienia realizowana jest od 1 do 7 dni roboczych.

W wyjątkowych sytuacjach termin ten może ulec wydłużeniu, o czym zostaniesz niezwłocznie poinformowany.

8. Jak zostanie zapakowany mój zakup?

Zakupy pakowane są w oryginalne firmowe pudełka PANDORA z dołączeniem firmowych torebek.

Jeśli masz specjalne życzenia w kwestii zapakowania zamówionych Produktów (np. na prezent), poinformuj o tym fakcie naszego Konsultanta przed zakończeniem obsługi.

9. Co się stanie z moim zamówieniem, jeśli nie odbiorę go z paczkomatu z Salonu lub od Kuriera?

W przypadku odbioru osobistego w Salonie, paczka czekać będzie na Ciebie 7 dni.

Jeśli zamówienie nie zostanie odebrane, będzie to równoznaczne z odstąpieniem od Umowy, nastąpi więc proces zwrotu płatności.

Jeśli z przyczyn niezależnych od Ciebie, nie możesz odebrać przesyłki w wyznaczonym terminie, skontaktuj się z Salonem, w którym dokonałeś zakupu, w celu ewentualnego wydłużenia terminu odbioru zamówienia. Termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 14 dni.

Odbiór z paczkomatu możliwy jest w ciągu 48 godzin od momentu otrzymania potwierdzenia umieszczenia przesyłki w skrytce. Po upływie wyznaczonego terminu, w przypadku nieodebrania zamówienia, zostaje ono odesłane na adres nadawcy – Salonu – a następnie rozpocznie się proces zwrotu płatności.

W przypadku niezastania Odbiorcy, w miejscu wyznaczonym na dostawę, Kurier podejmie kolejną próbę doręczenia w następnym dniu roboczym. Jeśli ponowna próba nie powiedzie się, przesyłka przekierowana zostanie na adres nadawcy – Salonu – a następnie rozpocznie się proces zwrotu płatności, jeśli została uiszczona.

10. Jak mogę dokonać zwrotu lub wymiany Produktów zakupionych w ofercie Zakupy przez aplikację WhatsApp?

Na odstąpienie od Umowy lub zwrot Produktów zakupionych w ofercie *Zakupy przez aplikację WhatsApp*, przewidujemy 30 dni.

Zwrotom i wymianom podlega jedynie towar pełnowartościowy, nienoszący oznak użytkowania, zabrudzenia lub uszkodzeń

Zwrotu możesz dokonać wybierając jedną z opcji:

a) Bezpłatny zwrot w Salonie, w którym dokonano zakupu.

Aby dokonać zwrotu:

- Przygotuj zwracane Produkty
- Wypełnij dokument zwrotu dołączony do zamówienia lub jeśli go nie posiadasz, pobierz i wydrukuj ze strony <https://pl.pandora.net/pl/whatsapp/>
- Zapakuj Produkty w oryginalne pudełko, w którym otrzymałeś Produkty
- Produkty zwrócisz w Salonie przy kasie – za okazaniem paragonu oraz formularza zwrotu.

b) Zwrot wysyłkowy na adres Salonu, w którym dokonano zakupu – koszt wysyłki ponosi Klient.

Aby dokonać zwrotu:

- Przygotuj zwracane Produkty
- Wypełnij dokument zwrotu dołączony do zamówienia lub jeśli go nie posiadasz, pobierz i wydrukuj ze strony <https://pl.pandora.net/pl/whatsapp/>
- W kartonie/kopercie przeznaczonych do wysyłki umieść: Produkty, paragon oraz uzupełniony formularz zwrotu.
- Nadaj przesyłkę.

W przypadku potrzeby zwrotu jednego produktu, zakupionego w promocyjnym zestawie, należy zwrócić wszystkie produkty, zawarte w zestawie promocyjnym, do salonu, w którym dokonano zakupu, a następnie złożyć nowe zamówienie.

Wymiana Produktów zakupionych w wybranym Salonie za pośrednictwem aplikacji WhatsApp, dostępnej na stronie internetowej pl.pandora.net polega na zwróceniu Produktów zgodnie z powyższą procedurą i ponownym złożeniu nowego zamówienia.

Zwrot środków otrzymasz w ciągu 3-10 dni roboczych, od momentu zweryfikowania przez nas otrzymanej od Ciebie przesyłki. W wyjątkowych sytuacjach czas ten może się wydłużyć do 14 dni.

Jeśli dokonałeś opłaty poprzez platformę Pay By Link, pieniądze zostaną zwrócone za pośrednictwem tej platformy. Zwrot produktu skutkuje korektą dokumentu potwierdzającego zakup.